استنادبه این مقاله: جلیل‌پور، پیمان؛ اکبری شایه، یحیی؛ پیروزفر، معصومه (۱۳۹۲). رابطه کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز.پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی،۳ (۱)، ۶۶-۵۱.

رابطه کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز

پیمان جلیل‌پور [۱]، یحیی اکبری شایه [۲]، معصومه پیروزفر [۳]

دریافت: ۹۱/۴/۱ پذیرش: ۹۱/۱۱/۲۸

چکیده

هدف: *هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز می‌باشد.*

روش: *پژوهش حاضر از نوع مطالعات توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کتابداران دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز می‌باشد. به دلیل کم بودن حجم جامعه با روش سرشماری تمام افراد جامعه شامل ۶۰ کتابدار با استفاده از پرسش‌نامه‌های کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی مورد بررسی قرار گرفتند. داده‌ها با روش همبستگی ساده و رگرسیون چندگانه مورد بررسی قرار گرفتند.*

یافته‌ها: *نتایج حاصل از همبستگی ساده نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و دو مؤلفه‌ی قانون‌گرایی و فرصت رشد مداوم با دلبستگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد ($p<0/05$). هم‌چنین،نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که روابط مثبت و معنی‌داری بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با دلبستگی شغلی وجود دارد($p<0/05$). به بیان دیگر، ۲۹ درصد از واریانس دلبستگی شغلی توسط مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری قابل تبیین است و در این بین، سهم دو مؤلفه- یقانون‌گرایی و ایمنی محیطاز سایر عوامل بیش‌تر است.*

کلیدواژه‌ها: *کیفیت زندگی کاری، دلبستگی شغلی، کتابخانه‌های دانشگاهی،کتابداران.*

---

1. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، Peyman.Jalilpour@gmail.com

2. کارشناس ارشد روان‌شناسی بالینی، دانشگاه شهید چمران اهواز،akbari_shaye@yahoo.com

3.دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، Piruzfar@gmail.com

مقدمه

از جمله عواملی که در بقای سازمان‌های خدماتی بسیار مؤثر است، نیروی انسانی متخصّص و متعهد است که در فرایند تحوّل و تبدیل جامعه‌ی سنتی به جوامع صنعتی و اطلاعاتی تأثیر انکارناپذیری داشته است، به نحوی که نیروی انسانی را مهم‌ترین و اصلی‌ترین عامل توسعه‌ی جوامع اطلاعاتی و صنعتی و سازمان‌های خدماتی محسوب می‌کنند. معمولاً کارکنان، شغلی را انتخاب می‌کنند که به وسیله‌ی آن مهارت‌های خود را بالا ببرند و استعدادهایشان را شکوفا سازند. به تبع آن، کارکنان، شغلی را دوست دارند که در آن تخصّص و آزادی عمل داشته باشند و به آنان ارزش داده شود و نتیجه‌ی کار آن‌ها در عمل نمایان شود (مهرابی‌زاده هنرمند و طالب‌زاده، ۱۳۸۰، ص. ۴۷). از عوامل مهمی که بر عملکرد افراد در سازمان‌ها مؤثر بوده و رابطه‌ی آن با عملکرد سازمان مورد توافق صاحب‌نظران علوم رفتار سازمانی است، نحوه و شرایط کیفیت زندگی کاری[1] در سازمان‌ها می‌باشد. بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان برای سازمان‌ها امری ضروری است و باعث جذب و نگهداری کارکنان در سازمان‌ها می‌شود (Lees & Kearns, 2005 نقل در بزاز جزایری و پرداختچی، ۱۳۸۶، ص. ۱۲۸).

کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان سازمان‌های خدماتی در راستای تأمین نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان به ایفای نقش می‌پردازند که در این بین، کتابداران با داشتن مهارت‌های تخصّصی به عنوان نیروی انسانی این نهادها به خدمات‌رسانی در سازمان کتابخانه مشغول هستند.

کیفیت زندگی کاری یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزه و راه‌گشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغلی است که ریشه آن در نگرش کارکنان و مدیران به انگیزش است که امروزه یکی از مهم‌ترین موضوعات در باب جامعه‌شناسی و روان‌شناسی کار و مدیریت منابع انسانی سازمان‌ها است و توجّه روزافزون و ویژه‌ای می‌طلبد. کیفیت زندگی کاری شامل کلیه اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان به عمل می‌آید و موجبات رضایت و خرسندی آنان را فراهم می‌آورد.

گرچه هیچ تعریف رسمی از کیفیت زندگی کاری وجود ندارد، امّا روان‌شناسان صنعتی و دانشمندان مدیریت آن را به عنوان سازه‌ای در نظر گرفته‌اند که به رفاه کارکنان مربوط می‌شود و تمرکز آن فراتر از رضایت شغلی است. این سازه اثر مکان کار بر رضایت از کار، رضایت در حیطه‌های زندگی غیر کاری، رضایت از زندگی کلی، خوشحالی شخصی، و رفاه ذهنی را در بر می‌گیرد (Lau & May, 1998؛ Sigry, Efraty, Siegel & Lee, 2001 نقل در دهقان نیری، صالحی و اسدی نوقابی، ۱۳۸۷، ص. ۲۸).هم‌چنین،

1. Quality of Work Life

کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله‌ی آن همه‌ی اعضای سازمان از راه ارتباط باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که بر شغل‌هایشانو بر محیط کارشان اثر می‌گذارند، به نوعی سهیم می‌شوند و در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آنها از کاربیش‌ترشده و فشار عصبی ناشی از کار برای آنها کاهش می‌یابد. در واقع، کیفیت زندگی کاری، نشان‌دهنده‌ی نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه‌ی مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، و عزّت نفس می‌کنند (سلمانی، ۱۳۸۲، ص. ۷۳).

ریچارد والتون (Richard Walton, 1973 در: مورهد و گریفین، ۱۳۸۷) کیفیت زندگی کاری را عکس‌العمل کارکنان در برابر کار، به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی تعریف می‌کند؛ با استفاده از این تعریف، کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری، و چگونگی بهبود کار به منظور رفع نیازهای فرد تأکید دارد. والتون یک الگوی نظری برای تبیین کیفیت زندگی کاری تنظیم کرده است که دارای هشت مؤلفه‌ی زیر است:

۱. پرداخت منصفانه و کافی[1]: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار؛
۲. محیط کار ایمن و بهداشتی[2]: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی؛
۳. تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم[3]: فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به‌کارگیری مهارت‌های کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال؛
۴. قانون‌گرایی در سازمان[4]: فراهم بودن زمینه آزادی سخن بدون ترس از واکنش مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه‌ی قانون نسبت به سلطه‌ی انسانی؛
۵. وابستگی اجتماعی زندگی کاری[5]: نحوه‌ی ادراک کارکنان درباره‌ی مسئولیت اجتماعی در سازمان؛
۶. فضای کلی زندگی[6]: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات، و زندگی خانوادگی است؛
۷. یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار[7]: ایجاد جوّ و فضای کاری که مناسب احساس تعلّق کارکنان به سازمان باشد و این مطلب را که آنان مورد نیاز سازمان هستند، تقویت کند؛

---

1. Adequate and Fair Compensation
2. Safe and Healthy Working
3. Opportunity for Continued Growth and Security
4. Constitutionalism in the Work Organization
5. The Social Relevance of Work Life
6. Total Life Space
7. Social Integration in the Work Organization

۸. توسعه قابلیت‌های انسانی[1]: فراهم بودن فرصت‌هایی مانند استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار (مورهد و گریفین[2]، ۱۳۸۷، ص. ۵۵).

سازمان‌ها به چهار دلیل باید به کیفیت زندگی کاری اهمیت بدهند: ۱. کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگ، سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد و سازمان به وجود می‌آورد، ۲. کیفیت زندگی کاری به عنوان یک هدف که بهبود عملکرد سازمانی را از طریق ایجاد مشاغل و محیط‌های کاری چالشی‌تر، راضی‌کننده‌تر، و مؤثرتر برای افراد در کلیه‌ی سطوح سازمانی فراهم می‌کند، ۳. کیفیت زندگی کاری به عنوان یک فرایند که موجبات تحقّق اهداف را از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه‌ی افراد سازمان فراهم می‌کند، و ۴. کیفیت زندگی کاری پدیده‌ای است که امروزه از مرز سازمان فراتر رفته و آثار آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان قابل مشاهده است (یاوری، امیرتاش و تندنویس، ۱۳۸۸، ص. ۱۰۱).

عوامل مختلفی در محیط کار وجود دارند که موجب تشویق و دلسرد کردن کارکنان در اقدام به عملکرد مؤثر شغلی می‌شوند. ابعاد مثبت محیط کار از قبیل پاداش‌های عادلانه، غنی‌سازی شغلی، قانون‌مداری و غیره، انتقال و تبدیل قابلیت‌های کارکنان به انگیزه و عملکرد شغلی را تسهیل می‌کند (Schneider, 1987 نقل در نعامی، بشلیده و فرهادزاده، ۱۳۹۰، ص. ۱۵۱).

از سوی دیگر، دلبستگی شغلی[3] به عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت زندگی کاری مطرح شده است (Robins, 1996 نقل در حیدری‌نژاد و مرادی‌پور، ۱۳۹۰، ص. ۶). لذا دلبستگی شغلیعبارت است از میزانی که یک کارمند با کارش همانندسازی می‌کند، به صورت فعال در شغلش فعالیت می‌کند و به عملکرد شغلی خود به عنوان عامل مهمی جهت ارزش به خود قائل شدن توجّه می‌کند (Robbins & Coulter, 1999 نقل در مهرابی‌زاده هنرمند و طالب‌زاده، ۱۳۸۰، ص. ۴۷). آنچه مسلم است، کارکنان با دلبستگی شغلی زیاد از شغل خود خشنودتر هستند و میزان ترک کار و غیبت آنان در مقایسه با کارکنان با دلبستگی شغلی پایین کمتر است. هم‌چنین، کارکنانی که دلبستگی بیش‌تری نسبت به شغل‌شان دارند، نسبت به شغل‌شان نیز احساس مسئولیت بیش‌تری می‌کنند و سعی می‌کنند وظایف شغلی خود را به نحو احسن انجام دهند. علاوه بر این، علاقه‌مندی و نگرش مثبت به شغل، سبب تلاش بیش‌تر و در نتیجه باعث

1. Human Progress Capabilities
2. Morhead & Grifin
3. Job Involvement

کاهش هزینه‌ها می‌شود. در دلبستگی شغلی کارکنان، موقعیت و شرایط محیطی سازمان نیز نقش به سزایی ایفا می‌کند به طوری که اگر موقعیت و شرایط محیط سازمانی که کارکنان در آن مشغول به کار هستند، مطلوب باشد، رضایت شغلی، خشنودی شغلی، و دلبستگی شغلی نیز افزایش می‌یابد.

نیروی انسانی متخصّص و متعهد، با ارزش‌ها و اهداف سازمانی سازگار بوده، و دارای انگیزه‌ی قوی‌تری هستند و نسبت به شغل‌شان دلبستگی شدیدی دارند. گذشته از این، سازمان‌ها به کارکنانی نیازمندند که فراتر از شرح وظایف مقرّر و معمول خود به کار و فعالیت بپردازند. کارکنانی که بتوانند بیش از مقدار معمول برای دستیابی به اهداف سازمانی مشغول به کار باشند. چنین نیرویی در هر سازمانی، ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابه‌جایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلّی هر چه بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی و انسانی خواهد شد. یقیناً، سازمانی که افراد آن بدون انگیزه و بدون هیچ سطحی از دلبستگی شغلی به کار در سازمان می‌پردازند، سازمانی اثربخش و کارا نیست.

می‌توان گفت داشتن دلبستگی شغلی عنصر مطلوب و مورد انتظار کارفرما و یا سازمان از کارکنان خود می‌باشد و کیفیت زندگی کاری نشان دهنده میزان رضایت فرد از تمام آن‌چه به شغلش مربوط می‌شود، از جمله محیط فیزیکی و اجتماعی قواعد و اصول و حقوق و مزایا و سایر موارد مهم، می‌باشد و وجود هر دو برای رضایت هر دو طرف و بهره‌وریبیش‌ترلازم است.با توجّه به نکات گفته شده در مورد کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی و بررسی عناصر هر یک، می‌توان چنین فرض کرد که بین این دو متغیر در کارکنان رابطه‌ای وجود داشته باشد. کتابداران کتابخانه‌ها باید به لحاظ نیازهای روحی و روانی در سازمان تأمین شوند. روان‌شناسان معتقدند که راه تأمین نیازهای روانی، استفاده از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری است و توجّه به آنها می‌تواند در کتابداران احساس امنیت شغلی و روانی ایجاد کند. مسلماً بهبود کیفیت زندگی کاری کتابداران باعث افزایش بهره‌وری کتابخانه‌ها و نیز ارتقای سطح خدمات دریافتی توسط مراجعه‌کنندگان کتابخانه و رضایتمندی آنان می‌شود. کتابدارانی که از شرایط و محیط کاری کتابخانه راضی باشند، با علاقه‌ی بیش‌تری به کار کردن ادامه می‌دهند و نسبت به سازمان مادر و مراجعه-کنندگان کتابخانه احساس وفاداری می‌کنند و باعث بهره‌وری بالاتر و بهبود عملکرد سازمان می‌شوند. در کل، می‌توان گفت در این صورت، این کتابداران دلبستگی شغلی بالاتری دارند. بنابراین،هدف این پژوهش بررسی این فرضیه است کهبینکیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه-های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های پژوهش

پژوهش حاضر در صدد است که فرضیه‌های زیر را بررسی کند:

۱. بین کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور رابطه وجود دارد.

۲. بین هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، قانون‌گرایی، فرصت رشد مداوم، وابستگی اجتماعی، فضای کلی زندگی، توسعه قابلیت‌های انسانی، ایمنی محیط، یکپارچگی اجتماعی) و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور رابطه وجود دارد.

۳. بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، قانون‌گرایی، فرصت رشد مداوم، وابستگی اجتماعی، فضای کلی زندگی، توسعه قابلیت‌های انسانی، ایمنی محیط، یکپارچگی اجتماعی) و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور رابطه چندگانه وجود دارد.

پیشینه پژوهش

پژوهش‌هایی در حوزه‌های کیفیت زندگی کاری، دلبستگی شغلی در سازمان‌ها، چه در داخل کشور و چه در خارج از کشور انجام شده است که به مهم‌ترین پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه‌ها اشاره می‌شود:

درگاهی، قریب و گودرزی (۱۳۸۶) به بررسی کیفیت زندگی کاری پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که دو سوم پرستاران از اکثر مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری رضایت ندارند. بیشتر این افراد از وجود حوادث ناشی از کار، فقدان مقرّرات ایمنی و انضباط کاری، نامطلوب بودن شرایط بهداشتی محیط کار، پایین بودن میزان حقوق ماهیانه، امکانات رفاهی، پاداش‌های نقدی و غیر نقدی، مزایای غیر مستقیم، و هم‌چنین وجود استرس‌های شغلی و شفاف نبودن دورنمای شغلی ناراضی بودند.

رحیمیان، فیروزی و ظهری (۱۳۸۹) به مقایسه کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت‌های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز و بررسی رابطه آن با عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که میان چهار مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، فرصت رشد و امنیت مداوم و

وابستگی اجتماعی در زندگی کاری با عملکرد سازمانی در شرکت‌های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز رابطه معنی‌داری وجود دارد، امّا بین مؤلفه‌های قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی، انسجام اجتماعی زندگی کاری و توسعه قابلیت‌های انسانی با عملکرد سازمانی در این شرکت‌ها رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

ساعدی، خلعتبری و موری نجف آبادی (۱۳۸۹) در بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و خشنودی شغلی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت زندگی کاری و خشنودی شغلی همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

عنایتی، صالحی و خوش باور رستمی (۱۳۸۹) به بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش شهرستان بهشهر پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که از میان ابعاد هشت‌گانه کیفیت زندگی کاری، بیش‌ترین میانگین مربوط به بُعد یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان و کمترین میانگین مربوط به پرداخت منصفانه و کافی تعلّق داشت.

حیدری‌نژاد و مرادی‌پور (۱۳۹۰) رابطه دلبستگی شغلی دبیران تربیت بدنی با جوّ سازمانی مدارس متوسطه شهر اهواز را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که بین دلبستگی شغلی دبیران تربیت بدنی و جوّ سازمانی مدارس متوسطه رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد، امّا بین دلبستگی شغلی دبیران مرد و زن تفاوت معنی‌دار وجود ندارد.

لائو (Lau, 2000) در پژوهشی به این نتیجه رسید که کیفیت زندگی کاری باعث افزایش عملکرد کارکنان شرکت شده است. کنراد و منگل (Konrad & Mengel, 2000) هم به این نتیجه رسیدند که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبتی بر بهره‌وری سازمان‌ها دارد.

کنسیدین و کالوس (Considine & Callus, 2001) طیّ پژوهشی کیفیت زندگی کاری کارکنان استرالیایی را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که کارکنان استرالیایی به استانداردهای امنیت محل کار و مسائل بهداشتی، نحوه همکاری کارکنان با یکدیگر، سطح امنیت شغلی، و عدم وجود تبعیض در محیط کار نگرش مثبت داشتند، امّا از پرداخت غیر منصفانه، عدم جذابیت کار، عدم اعتماد به مدیران ارشد سازمان، و عدم برقراری تعادل بین زمان کار و زمان صرف شده برای خانواده احساس نارضایتی داشتند.

لاولر، چان هانگ و یلیی (Lawler, Chan Huang & Yelei, 2007) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که تعادل بین کار و زندگی، محیط کار ایمن و بهداشتی، پرداخت منصفانه و کافی، و امنیت مداوم تأثیر

مثبتی بر تعهد سازمانی دارد.

لایر، کاروسکی و فار (Layer, Karwowski & Furr, 2009)به این نتیجه رسیدند که مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبتی بر عملکرد انسانی دارند.

هینونوساریما (Heinonen & Saarimaa, 2009) نیزدرپژوهشی بهاین نتیجه رسیدند که افزایش قدرت کیفیت زندگی کاری در کارکنان منجر به خشنودی شغلی و درنهایت منجر به افزایش تولید و بهره وری در سازمان می‌شود.

مرور پیشینه‌ها بیانگر این است که بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و دلبستگی شغلی در میان کارکنان مشاغل گوناگون رابطه وجود دارد. امّا پژوهشی که به بررسی بین کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی در بین کتابداران بپردازد، انجام نشده است. بیش‌تر پژوهش‌های انجام گرفته به رابطه کیفیت زندگی کاری با سایر متغیرهای روان‌شناختی و سازمانی پرداخته‌اند.

طرح پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را ۶۰ نفر از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور تشکیل می‌دهد. در این پژوهش، به دلیل پایین بودن حجم جامعه پژوهش از نمونه‌گیری صرف‌نظر شد و از روش سرشماری استفاده شد. برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های کیفیت زندگی کاری (میرسپاسی، ۱۳۷۵) و پرسش‌نامه دلبستگی شغلی (پاکاری، ۱۳۷۰)استفاده شد. پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری شامل ۴۹ گویه بود که از ۸ عامل مربوط به کیفیت زندگی کاری تشکیل شده است: پرداخت منصفانه (۲ گویه)، قانون‌گرایی (۴ گویه)، فرصت رشد مداوم (۲ گویه)، وابستگی اجتماعی (۳ گویه)، فضای کلی زندگی (۲ گویه)، توسعه قابلیت‌های انسانی (۵ گویه)، ایمنی محیط (۲ گویه)، یکپارچگی اجتماعی (۵ گویه) (ساعدی، خلعتبری و موری نجف آبادی، ۱۳۸۹، ص.۶۰). پرسش‌نامه دلبستگی شغلی از ۲۰ پرسش تشکیل شده است. نحوه نمره‌گذاری پرسش‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۴ درجه‌ای وبه این صورت که برای کاملاً مخالفم (۰)، مخالفم (۱)، نظری ندارم (۲)، موافقم (۳)، کاملاً موافقم (۴) در نظر گرفته شده است. به منظورتعیین پایایی پرسش‌نامه‌های مورد استفاده در این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ[۱] استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌های کیفیت زندگی کاری، و دلبستگی شغلی، به ترتیب ۰/۹۰، و۰/۷۹ به دست آمد که

1. Cronbach's Alpha

نشان‌دهنده‌ی پایایی مطلوب پرسش‌نامه‌های مورد استفاده بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری اس پی اس اس[1] نسخه شانزدهم در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شد. در سطح آمار توصیفی از میانگین، و انحراف معیار استفاده شد. در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون، و رگرسیون چند متغیری استفاده شد. ضمناً، برای کلیه فرضیه‌ها سطح معنی‌داری p-value<۰/۰۵در نظر گرفته شده است.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش ۶۰ کتابدار (۳۲ کتابدار دانشگاه شهید چمران اهواز و ۲۸ کتابدار دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز) مورد بررسی قرار گرفتند که از این تعداد ۴۳ نفر معادل ۷۱/۷ درصد زن و ۱۷ نفر معادل ۲۸/۳ درصد را مردان تشکیل می‌دادند. تعداد ۱۴ نفر از این کتابداران (۲۳/۳ درصد) دارای مدرک تحصیلی دیپلم، تعداد ۶ نفر (۱۰ درصد) دارای مدرک تحصیلی کاردانی، تعداد ۲۹ نفر (۴۸/۳ درصد) دارای مدرک کارشناسی و تعداد ۱۱ نفر (۱۸/۳ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند. فراوانی و درصد فراوانی افراد نمونه مورد بررسی بر حسب سابقه خدمت در کتابخانه بدین صورت بود، ۱۰ نفر (۱۶/۷ درصد) کمتر از ۵ سال سابقه خدمت، ۱۸ نفر (۳۰ درصد) بین ۵ تا ۱۰ سال سابقه خدمت، ۹ نفر (۱۵ درصد) بین ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه خدمت، ۸ نفر (۱۳/۳ درصد) بین ۱۵ تا ۲۰ سال سابقه خدمت و ۱۵ نفر (۲۵ درصد) بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت داشتند.

یافته‌های توصیفی مربوط به وضعیت کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور در جدول ۱ آمده است.

جدول۱. شاخص‌های آماری کیفیت زندگی کاری کتابداران دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
پرداخت منصفانه	۴/۱۰	۱/۸	۲	۸
قانون‌گرایی	۱۰/۳۵	۲/۵۴	۴	۱۵
فرصت رشد	۵/۹۴	۱/۲۲	۳	۱۲
وابستگی اجتماعی	۸/۰۱	۱/۸۸	۴	۱۲
امنیت شغلی	۵/۵	۱/۶۵	۲	۸
توسعه قابلیت‌ها	۱۵/۰۳	۲/۵۹	۹	۲۰
ایمنی محیط	۵/۲۵	۱/۱۶	۲	۷

1. SPSS

یکپارچگی اجتماعی	۱۳/۱۹	۲/۷۶	۷	۱۹
کیفیت زندگی کاری	۱۲۸	۱۹/۱۳	۸۲	۱۷۳
دلبستگی شغلی	۶۳/۹۵	۹/۲۴	۳۸	۸۵

فرضیه ۱. "*بین کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور رابطه وجود دارد*".

جدول۲. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
دلبستگی شغلی	کیفیت زندگی کاری	۶۰	۰/۴۳*	۰/۰۴۳

*p< 0.05

یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی ازمودنی‌های پژوهش رابطه معنی‌داری وجود (r=۰/۴۳ و p-value<۰/۰۵) دارد. بنابراین، فرضیه اول پژوهش تأیید می گردد، به عبارت دیگر، با افزایش کیفیت زندگی کاری دلبستگی شغلی کتابداران نیز افزایش یافته است.

فرضیه ۲ "*بین هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، قانون‌گرایی، فرصت رشد مداوم، وابستگی اجتماعی، امنیت شغلی، توسعه قابلیت‌های فردی، ایمنی محیط، یکپارچگی اجتماعی) و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور رابطه وجود دارد*".

جدول۳.نتایج محاسبه همبستگی بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با دلبستگی شغلی

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
دلبستگی شغلی	پرداخت منصفانه	۶۰	۰/۰۸۲	۰/۵۳
	قانون‌گرایی	۶۰	۰/۲۸*	۰/۰۳۰
	فرصت رشد	۶۰	۰/۳۱*	۰/۰۱۴
	وابستگی اجتماعی	۶۰	۰/۱۲	۰/۳۵
	امنیت شغلی	۶۰	۰/۱۸	۰/۱۵
	توسعه قابلیت‌ها	۶۰	۰/۰۱۸	۰/۸۹
	ایمنی محیط	۶۰	۰/۱۸	۰/۱۶
	یکپارچگی اجتماعی	۶۰	۰/۱۵	۰/۲۳

*p< 0.05

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول۳، از میان مؤلفه‌های هشت‌گانه کیفیت زندگی کاری بین دو مؤلفه کیفیت زندگی کاری با دلبستگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. مؤلفه قانون‌گرایی با دلبستگی

شغلی رابطه معنی‌داری (r=۰/۲۸ و p-value<۰/۰۵) دارد، به طوری که با افزایش مؤلفه قانون‌گرایی کیفیت زندگی کاری نیز افزایش یافته است. هم‌چنین، بین مؤلفه فرصت رشد مداوم با دلبستگی شغلی رابطه معنی‌داری (r=۰/۳۱ و p-value<۰/۰۵) مشاهده می‌شود، به طوری که با افزایش مؤلفه فرصت رشد مداوم، کیفیت زندگی کاری نیز افزایش یافته است و بین سایر مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با دلبستگی شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود نداشت.

فرضیه ۳ "*بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، قانون‌گرایی، فرصت رشد مداوم، وابستگی اجتماعی، امنیت شغلی، توسعه قابلیت‌های فردی، ایمنی محیط، یکپارچگی اجتماعی) و دلبستگی شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور رابطه چندگانه وجود دارد*".

جدول۴.نتیجه تحلیل رگرسیون چندگانه مولفه‌های کیفیت زندگی کاری با دلبستگی شغلی

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	β	t	سطح معنی‌داری
دلبستگی شغلی	پرداخت منصفانه	۰/۱۷-	۰/۹۶۳-	۰/۳۴
	قانون‌گرایی	۰/۳۹۲	۲/۴۲۷	۰/۰۱۹
	فرصت رشد	۰/۱۸-	۳/۴۶۹	۰/۰۰۱
	وابستگی اجتماعی	۰/۱۸۸-	۱/۱۲۶-	۰/۲۶
	امنیت شغلی	۰/۰۱۱-	۰/۰۶۳-	۰/۹۵
	توسعه قابلیت‌ها	۰/۳۶۸-	۲/۴۳۱-	۰/۹۵
	ایمنی محیط	۰/۱۵۲	۰/۹۸۹	۰/۳۲
	یکپارچگی اجتماعی	۰/۰۳۵	۰/۲۲	۰/۸۲
F= ۲/۶MR= ۰/۵۳ P<۰/۰۱۸RS= ۰/۲۹				

همان‌طور که در جدول ۴، مشاهده می‌شود، همبستگی چندگانه برابر با ۰/۵۰ است که با مقدار Fبرابر با ۶/۱۴ در سطح p-value<۰/۰۱۸معنی‌دار است. علاوه بر این، مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیرهای پیش‌بین در مجموع ۲۹ درصد واریانس دلبستگی شغلی را تبیین می‌کنند. هم‌چنین، β مربوط به قانون‌گرایی و ایمنی محیط معنی‌دار شدند. بنابراین، این دو عامل نقش مهم‌تری در پیش‌بینی دلبستگی شغلی کتابداران این دو دانشگاه دارد.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین دلبستگی شغلی با کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین دلبستگی شغلی و کیفیت زندگی کاری این کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، به طوری که با افزایش کیفیت زندگی کتابداران این دو دانشگاه می‌توان انتظار داشت دلبستگی شغلی آنان نیز افزایش داشته باشد. هم‌چنین، بین دو مؤلفه قانون‌گرایی و فرصت رشد مداوم رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت، امّا با توجّه به ضرایب همبستگی به دست آمده، این رابطه‌ها تا حدّی ضعیف است و تعمیم نتایج نیاز به پژوهش‌های بیش‌تر در جوامع دیگر و احیاناً بزرگ‌تر دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نیز حاکی از وجود رابطه چندگانه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی و دلبستگی شغلی بود،به طوری که ۲۹ درصد از واریانس دلبستگی شغلی را می‌توان با استفاده از مؤلفه‌های کیفیت زندگی تبیین کرد. در این بین، نقش دو مؤلفه قانون‌گرایی و ایمنی محیط در پیش‌بینی دلبستگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور بیش‌تر می‌باشد. با توجّه به نوع شغل کتابداری مؤلفه ایمنی محیط که غالباً در مورد شغل‌های پر استرس و یا با مخاطرات محیطی بر رضایت شغلی و یا دلبستگی به شغل تأثیر دارد، به نظر دور از انتظار بود که چنین رابطه‌ای بین ایمنی محیط و دلبستگی شغلی به دست آید، امّا باید در نظر داشت که مؤلفه ایمنی محیط تنها به مخاطرات محیط مربوط نبوده بلکه تحت تأثیر شرایط دیگر محیط کار چون تهویه، ساعات کار، آمد و شد راحت به محل کار، حجم کار و غیره نیز تأثیر می‌پذیرد. امّا مؤلفه مهمّ دیگر قانون‌گرایی است. به ویژه که در این پژوهش با همبستگی معنی‌دار فرصت رشد مداوم همراه شده است، هر فردی در برابر بی‌عدالتی و احساس نابرابری ورعایت نشدن قوانین واکنش منفی و نارضایتی نشان خواهد داد. با توجّه به تعریف ارایه شده از این مفهوم و تحلیل مادّه‌های تشکیل دهنده این مؤلفه در پرسش‌نامه، باید گفت احساس کتابداران از عدم رعایت قانون، ترس از اعتراض و برخورد مقام بالاتر نسبت به آن و نیز حاکمیت فردی در برابر حاکمیت قانون با کاهش دلبستگی شغلی آنان رابطه مثبت دارد.در کل، با در نظر گرفتن نتایج به دست آمده باید گفت کیفیت زندگی به عنوان یک مؤلفه کلی در مقایسه با یک مؤلفه‌های تشکیل دهنده آن، بهتر می‌تواند پیش‌بین دلبستگی شغلی باشد.

نتایج پژوهش حاضر مشابه یافته‌های پژوهش درگاهی، قریب و گودرزی (۱۳۸۶) است. به طوری که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور از بیشتر مؤلفه‌های کیفیت

زندگی کاری رضایت نداشتند. هم‌چنین، یافته‌های این پژوهش با پژوهش عنایتی، صالحی، خوش باور و رستمی (۱۳۸۹) هم‌خوانی نداشت. چرا که در پژوهش حاضر فقط دو مؤلفه‌ی قانون‌گرایی و فرصت رشد مداوم از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با دلبستگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار داشتند. علاوه بر این،در پژوهش حاضر همانند پژوهش کنسیدین و کالوس (۲۰۰۱) استانداردهای امنیت محل کار و مسایل بهداشتی از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری مورد توجّه قرار گرفت.

به‌طور کلی، یافته‌های این پژوهش نشان داد که مؤلفه‌های ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی، فراهم بودن زمینه آزادی سخن بدون واهمه از واکنش مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه‌ی قانون نسبت به سلطه‌ی انسانی، فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به‌کارگیری مهارت‌های کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور چشم‌گیر است. در مقابل، مؤلفه‌های پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار، نحوه‌ی ادراک کارکنان درباره‌ی مسئولیت اجتماعی در سازمان، برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات، و زندگی خانوادگی است، ایجاد جوّ و فضای کاری که مناسب احساس تعلّق کارکنان به سازمان باشد و این مطلب را که آنان مورد نیاز سازمان هستند، تقویت کند، فراهم بودن فرصت‌هایی نظیر استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار در بین کتابداران جامعه پژوهش از جایگاه ضعیفی برخوردار هستند. با توجّه به این موارد، پژوهش‌گران پیشنهاد می‌کنند که مسئولان امر به مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور توجّه بیش‌تری داشته باشند تا کتابداران به شغل‌شان دلبستگی بیش‌تری نشان دهند.یکی از شاخص‌های محیط کاری مناسب در هر سازمان فراهم کردن شرایطی است که کارکنان سازمان نسبت به کاری که انجام می‌دهند احساس رضایت کنند، هم‌چنین محیط کار از لحاظ فیزیکی باید مناسب باشد و کارکنان احساس عدالت کنند. باتوجّه به نتایج در رابطه با فرصت رشد و امنیت مداوم، سازمان در زمینه بهبود توانایی‌های فردی و ایجاد فرصت‌های رشد در شغل،ضعیف است و پیشنهاد می‌شود که سازمان برای کارکنان امکاناتی را فراهم آورد که کارکنان بتوانند با استفاده از آن استعدادهای شخصی خود را هرچه بیش‌تر پرورش دهند، فرصت پیشرفت در زمینه تخصّصی خودش ان را بیابند و در نهایت سبب رشد و اعتلای سازمان گردند. با توجّه به نقش مؤثرتر دو

مؤلفه ایمنی محیط و قانون‌گرایی در تعیین رابطه کیفیت زندگی کاری با دلبستگی شغلی پیشنهاد می‌شود مسئولین امر به حاکمیت قانون در نظام سازمان خود و نیز ایجاد رابطه مؤثر در جهت شنیدن صدای انتقادات کارکنان کتابخانه‌ها و اقدام مؤثر برای کاهش نارضایتی کارکنان و در نتیجه افزایش دلبستگی شغلی آنان و به تبع آن بهبود عملکرد، بهره‌وری و رضایت مراجعان توجّه ویژه داشته باشند. هم‌چنین، پیشنهاد می‌شود مسئولین به‌طور دوره‌ای نسبت به سنجش مؤلفه‌های مؤثر در کیفیت زندگی کاری و دلبستگی شغلی و سایر عوامل مؤثر در بهبود عملکرد و بهره‌وری کارکنان کتابخانه‌های تحت سرپرستی خود اقدام نمایند تا بتوانند در سیاست‌گذاری‌های سازمانی و مدیریتی خود در جهت بهبود این عوامل بهتر تصمیم‌گیری و اقدام نمایند.

قدردانی

از جناب مهندس مجتبی کرمی که ما را در انجام این پژوهش یاری رساندند، صمیمانه سپاسگزاریم.

کتابنامه

بزاز جزایری، احمد، و پرداختچی، محمّدحسن (۱۳۸۶). تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، ۲ (۵)، ۱۲۳-۱۵۱.

پاکاری، عبداله (۱۳۷۰). *بررسی رابطه بین تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی و خشنودی شغلی با تمایل به ترک شغل و عملکرد شغلی در بین پرسنل شرکت ملی نفت ایران*. (پایان‌نامه کارشناسی، روان-شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۷۰).

حیدری‌نژاد، صدیقه، و مرادی‌پور، مهدی (۱۳۹۰). رابطه دلبستگی شغلی دبیران تربیت بدنی با جوّ سازمانی مدارس متوسطه شهر اهواز. *مدیریت ورزشی*، (۸)، ۵-۲۱.

درگاهی، حسین، قریب، میترا، و گودرزی، مریم (۱۳۸۶). بررسی کیفیت زندگی کاری پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات)*، ۱۳ (۲)، ۱۳-۲۱.

دهقان نیری، ناهید، صالحی، تهمینه، و اسدی نوقابی، احمدعلی (۱۳۸۷). کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری پرستاران بالین و ارتباط آن‌ها با یکدیگر. *پژوهش پرستاری*، ۳ (۸ و ۹)، ۲۷-۳۷.

رحیمیان، حمید، فیروزی، علی، و ظهری، بابک (۱۳۸۹). مقایسه کیفیت زندگی کاری کارکنان شرکت‌های مناطق دو و چهار عملیات انتقال گاز و بررسی رابطه آن با عملکرد سازمانی. *فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، ۴ (۱۰)، ۷۱-۸۹.

ساعدی، سارا، خلعتبری، جواد و موری نجف آبادی، ندا (۱۳۸۹). رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خوشنودی شغلی. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی سازمانی*، ۱ (۴)، ۵۵-۶۴.

سلمانی، داود (۱۳۸۲). کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها. *دانش مدیریت*، (۶۰ و ۶۱)، ۷۳-۹۷.

عنایتی، ترانه، صالحی، محمّد، و خوش باور رستمی، رحیمه (۱۳۸۹). بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش. *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، (۳)، ۱۵۹-۱۷۵.

مورهد، گریگوی، و گریفین، ریکی (۱۳۸۷). *رفتار سازمانی*. (ترجمه مهدی الوانی، و غلامرضا معمارزاده). تهران: مروارید.

مهرابی‌زاده هنرمند، مهناز، و طالب‌زاده، علیرضا (۱۳۸۰). بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دلبستگی شغلی. *مجله روان‌شناسی*، (۱۷)، ۴۴-۵۵.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی و روابط کار نگرشی راهبردی. تهران: شروین.

نعامی، عبدالزهرا، بشلیده، کیومرث و فرهادزاده، اسداله (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین موانع سازمانی با رفتارهای نابارور شغلی در کارکنان پالایشگاه گاز بیدبلند. *مجله دست‌آوردهای روان‌شناختی*، ۴ (۱)،۱۳۴-۱۵۲.

یاوری، یوسف، امیرتاش، علی‌محمّد، و تندنویس، فریدون (۱۳۸۸). مقایسه کیفیت زندگی کاری و خرده مقیاس‌های آن در بین اعضای هیئت علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه-های دولتی. *علوم حرکتی و ورزشی*، ۱ (۱۲)، ۹۹-۱۰۹.

Considine, G., & Callus, R. (2001). The Quality of Work Life of Australian Employees – the development of an index. Retrieved May 22, 2012 from http://www.macquarieinstitute.com.au/sci-articlelibrary/WP73.pdf.

Heinonen, S., & Saarimaa, R. (2009). Better jobsatisfaction through quality of work life – how can telework help? Retrieved May 8, 2012 From http://ffrc.utu.fi/en/research/projects/telework.html.

Konrad, A. M., & Mengel, R. (2000). The impact of work life program on firm productivity. *Strategic Management Journal*, 21 (12), 12-25.

Lau, R. S. M. (2000). Quality of work life and performance: An ad Hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, 11 (5), 422-437.

Lawler, J., Chan Huang, T., & Yilei, C. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35 (6), 735-750.

Layer, J. K., Karwowski, w., & Furr, A. (2009). The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments. *International Journal of Industrial Ergonomics*, (39), 413-421.